

## KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI *STORE ATMOSPHERE*, VARIASI MENU, DAN PELAYANAN PADA *COFFEE SHOP* KAPAL KOPI KARANGANYAR

Rico Dwi Saputro<sup>1)</sup>, Siti Maryam<sup>2)</sup>, Sri Hartono<sup>3)</sup>

Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta

E-mail : ricodwisa8946@gmail.com

**Abstract** : *This study aims to prove the simultaneous and partial effect of Customer Satisfaction in terms of store atmosphere, menu variations and service on Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar. This research is quantitative descriptive. The population is all Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar buyers. The number of samples used by Sugiyono's guidelines, amounting to 100 respondents, the sample was taken by purposive sampling technique. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis. The concluded of this researched is store atmosphere, menu variations and service significantly towards customer satisfaction for Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar.*

**Keywords** : *Customer Satisfaction, Store Atmosphere, Menu Variations, Service.*

### 1. PENDAHULUAN

Dewasa ini kopi adalah sajian legendaris dan namanya tidak asing pada lingkungan dunia. Tidak hanya orang tua, jaman sekarang remaja ramai-ramai menggemari kopi. Banyak masyarakat memilih menikmati kopi secara langsung di Coffee Shop. Gaya hidup masyarakat Indonesia jaman sekarang adalah menikmati sajian kopi di coffee shop. Coffee Shop adalah tempat yang menyediakan minuman kopi dengan berbagai varian, teh dan minuman lainnya untuk mengikat pelanggan. Pada saat ini terdapat beberapa kedai kopi yang menyajikan makanan berat dan ringan sebagai pelengkap menu.

Coffee shop menjadi pilihan masyarakat untuk menikmati secangkir kopi dan suasana yang disuguhkan. Tempat dan suasana nyaman akan menarik minat pelanggan. Coffee shop menjamur hampir di setiap sudut kota Karanganyar dengan berbagai konsep yang diusung. Konsep-konsep tersebut diantaranya warung kopi sederhana, meeting point, modern sampai dengan konsep cozy. Konsep-konsep tersebut diusung agar dapat memikat pelanggan, dan membuat pelanggan betah agar betah dan berlangganan secara terus menerus.

Konsumen pada umumnya menginginkan coffee shop yang memiliki fasilitas lengkap dan memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Fasilitas yang sekarang banyak dicari adalah wifi. Wifi dibutuhkan bagi kalangan konsumen yang memiliki kepentingan tertentu atau pekerjaan. Konsumen jelas akan memilih coffee shop yang memiliki fasilitas lengkap, namun tidak menutup kemungkinan beberapa orang menikmati rasa kopi tanpa menghiraukan fasilitas yang disajikan. Berbagai tipe konsumen tersebut membuat persaingan usaha antar coffee shop. Perusahaan diharuskan memiliki strategi demi mempertahankan konsumen dan menjadikannya sebagai pelanggan, agar tidak berpaling pada pesaingnya.

Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dan ditingkatkan melalui variabel Store Atmosphere, Variasi Menu, dan Pelayanan. Cara untuk mewujudkan kesan bagi konsumen melalui store atmosphere adalah melalui penataan cahaya, kebersihan, kerapian, warna, musik, aroma, fasilitas dan komunikasi visual yang ingin disampaikan. Kapal Kopi menjaga kebersihan dan kerapian untuk kenyamanan pelanggan, akan tetapi aspek store atmosphere musik belum diperhatikan.

Kapal Kopi tidak menyalakan musik menggunakan sound dan terbilang jarang mengadakan live music. Hal ini perlu diperhatikan oleh Kapal Kopi karena musik sejatinya dapat mengolah emosi pengunjung dan mempengaruhi minat beli dan kedatangan kembali. Seluruh keputusan dan desain akan menciptakan lingkungan yang menyenangkan. Kapal Kopi Karanganyar tidak menyediakan wifi, apabila dikaji dijamin sekarang banyak orang berkunjung ke coffee shop untuk mencari wifi. Wifi banyak digunakan untuk kepentingan konsumen diantaranya mengerjakan pekerjaan, mendownload file, dan menonton video atau film. Store atmosphere yang dimiliki Kapal Kopi kurang lengkap karena tidak adanya musik dan wifi.

Kapal kopi juga menyediakan berbagai jenis minuman kopi nusantara diantaranya coffee arabica, robusta, espresso, robusta blend, dan non coffee. Tidak hanya varian coffee, snack seperti sosis, kentang goreng dan makanan berat yaitu mie juga disediakan sebagai pelengkap variasi menu. Variasi menu atau kelengkapan produk adalah produk atau menu yang disajikan dan ditawarkan, untuk dipesan dan dimiliki atau dikonsumsi oleh konsumen. Variasi menu yang disajikan pada Kapal Kopi terbilang lengkap mulai dari minuman, snack dan makanan berat. Variasi menu yang diciptakan Kapal Kopi mendorong kepuasan pelanggan. Alasannya pelanggan dimudahkan atau tidak perlu repot membawa atau menyiapkan camilan untuk teman kopi yang dipesan. Pelanggan bisa langsung memesan kopi dan snack atau makanan berat secara bersamaan.

Pelayanan pada Kapal Kopi Karanganyar dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh konsumen adalah mulai dari menerima pesanan, membuat pesanan hingga mengantarkan pesanan ke meja konsumen. Konsep penyajian kopi didepan konsumen menjadi daya tarik tersendiri dikarenakan barista atau penyaji kopi menunjukkan teknik-teknik menarik untuk disaksikan. Kapal Kopi Karanganyar dapat dikatakan dapat bertahan karena kualitas pelayanan dan rasa kopi yang diproduksi, tetapi akan menjadi lebih baik apabila mempertimbangkan kepuasan pelanggan melalui store atmosphere yaitu wifi dan musik.

Berdasarkan observasi dan pengamatan awal yang telah peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan sementara sebanyak 60% pengunjung dipandang puas setelah berkunjung di Kapal Kopi, hal tersebut dikarenakan pelayanan pemesanan sampai dengan pengantaran ke meja pelanggan dan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Kapal Kopi Karanganyar terdiri dari, pertama standart greeting yakni mengucapkan salam dengan ramah kepada seluruh pengunjung. Kedua, standart service taking order meliputi pemberian daftar menu, penjelasan dan penawaran produk pada setiap pengunjung Kapal Kopi Karanganyar. Standart Delivery Order diantaranya tata cara mengantarkan pesanan dan melakukan cleaning area yang sudah selesai digunakan oleh pengunjung Kapal Kopi Karanganyar.

Pelayanan ramah membuat pelanggan puas, dan tidak dapat dipungkiri rasa kopi yang disajikan otentik dan mempunyai ciri khas tersendiri membuat pelanggan melakukan kunjungan ulang atau menjadi pelanggan. Variasi atau keberagaman menu makanan dan minuman yang

disajikan membuat pengunjung tidak bingung untuk mencari tempat menghabiskan waktu dan menikmati sajian Kapal Kopi.

40% pengunjung tidak puas berkunjung pada Kapal Kopi. Pernyataan tersebut disimpulkan karena banyak faktor kepuasan pelanggan yang belum terpenuhi pada Kapal Kopi diantaranya, tidak ada wifi, live musik, tempat parkir yang tersedia tidak luas, tempat duduk terbatas. Terbatasnya lahan parkir dan tempat duduk membuat pengunjung enggan berhenti untuk menikmati kopi, terlebih pada akhir pekan dan liburan Kapal Kopi terlihat kekurangan tempat untuk menampung pengunjungnya. Tingginya prosentase ketidakpuasan pelanggan, pembenahan dan perbaikan diperlukan untuk mengangkat angka kepuasan.

Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan informasi pengaruh simultan dan parsial store atmosphere, variasi menu dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur keberhasilan ditandai dengan kedatangan berkelanjutan dari konsumen. Kepuasan adalah gambaran perasa atau feeling yang dirasakan pembeli yang membeli dan menerima barang, berdasarkan perbandingan harapan dan keinginan membeli dengan kenyataan dan realita setelah menerima barang atau jasa (Januar dan Lili, 2016).

### **Store Atmosphere**

Kegiatan mendesign lingkungan agar menarik dan memberi kesan pada calon pelanggan. Store atmosphere merupakan penyampaian pesan perusahaan secara fisik untuk mendorong minat beli pengunjung (Kotler dan Amstrong, 2018:402). Henny & Khoironi (2019) menemukan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Store atmosphere* nyaman dan unik dapat menarik minat pelanggan, sehingga muncul rasa ingin melakukan pembelian ulang. Penelitian yang dilakukan Lily (2014) menyatakan *store atmosphere* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena Lily berpendapat bahwa kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah melakukan keputusan pembelian

### **Variasi Menu**

Variasi menu adalah cara perusahaan menyajikan pilihan kepada konsumen atau calon pembeli, ini bertujuan untuk menunjang keinginan dan kebutuhan konsumen agar tertarik melakukan suatu pembelian (Kotler, 2009:72). Omar (2018) menyatakan variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. variasi menu yang beragam dan baik tatanan yang disajikan maka akan semakin tinggi pula keputusan pembelian dan apa bila harapan konsumen sesuai dengan yang disajikan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Usaha bisnis pada bidang coffee shop bergerak dalam bidang kuliner dan jasa.

### **Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah usaha memenuhi keinginan dan harapan konsumen, pemenuhan harapan tersebut juga dapat diwujudkan lewat penyampaian dalam usaha mengimbangi harapan konsumen (Januar dan Lili, 2016). Kualitas pelayanan sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan. Kualitas adalah gambaran konsistensi yang dilakukan perusahaan dalam menjaga ikatannya dengan pelanggan. Liwei & Pinying (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diwujudkan apabila variabel

kualitas pelayanan ditingkatkan melalui kebersihan, kerapihan dan pelayanan maksimal dari karyawan secara langsung kepada pelanggan

### 3. METODE PENELITIAN

Menggunakan deskriptif dan kuantitatif. Dilakukan September 2020 sampai Januari 2021 pada Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar. Populasi merupakan orang yang secara umum memiliki keterikatan dengan penelitian yang diambil. Populasi adalah orang, objek dan benda-benda lain yang berguna dalam suatu penelitian. Populasinya pelanggan Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar. Teknik sampling dengan judgmental, maka diperoleh 100 responden dari pelanggan Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar.

Tabel 1  
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pertanyaan / Kisi-Kisi
1	<i>Store Atmosphere</i>	adalah kegiatan mendesain lingkungan coffee shop agar menarik dan memberi kesan pada calon pelanggan.	<i>Tampilan luar.</i>  <i>Tampilan dalam.</i>  <i>Penataan perabot.</i>  <i>Dekorasi.</i>	Penampilan dan bangunan luar Kapal Kopi Akses pintu masuk dan keluar (1). Pewarnaan tembok dan pencahayaan menarik dan (2). Musik yang diputar Tersedia wifi (3). Fasilitas toilet memadai (4). Perabotan, bau, Penataan
				dekor, ruang gerak, petunjuk pemesanan dan Kebersihan terpenuhi (5).
2	Variasi Menu	Kelengkapan produk adalah produk atau menu yang disajikan dan ditawarkan, untuk dipesan dan dimiliki atau dikonsumsi oleh konsumen.	Jenis pilihan menu.  Presentasi.  Rasa.  Ukuran porsi.	Menu makanan dan minuman yang ditawarkan selalu tersedia (1). Penyajian dan tampilan sesuai (2,3). Rasa dan aroma sesuai (4). Porsi penyajian sesuai standart (5).

3	Pelayanan	pelayanan adalah kegiatan yang menawarkan kesatuan sehingga mewujudkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terlihat secara fisik. Sangadji dan	<i>Tangible.</i> <i>Emphaty</i> <i>Responsiveness</i> <i>Reliability</i> <i>Assurance</i>	Desain bangunan menarik (1). Karyawan berpenampilan rapih (2). Karyawan melayani, memberi informasi, dan mengantarkan pesanan dengan cepat (3). Karyawan menguasai menu dan informasi Kapal Kopi (4). Memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan (5).
4	Kepuasan Pelanggan	adalah perasaan yang digambarkan baik kecewa maupun senang. Perasaan tersebut muncul setelah melakukan perbandingan hasil suatu produk terhadap hasil yang diharapkan.	Perasaan puas.  Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.  Selalu memberi produk.	Pelanggan puas dengan kinerja karyawan dan hidangan dan menu yang beraneka ragam (1). Harga yang ditetapkan sesuai finansial pelanggan dan menu yang dihidangkan sesuai harapan (2). Pelanggan tidak pernah mengalami masalah pelayanan (3). Menu yang disajikan terjamin kualitas dan konsisten (4). Pelanggan melakukan pembelian lebih dari dua kali (5).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

#### a. Uji Instrumen Uji Validitas

Tabel 2  
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pelanggan (Y) KP 1	0.716	0.1986	Valid
KP 2	0.701	0.1986	Valid
KP 3	0.758	0.1986	Valid
KP 4	0.883	0.1986	Valid
KP 5	0.888	0.1986	Valid
iosphere (X1) ST 1	0.722	0.1986	Valid
ST 2	0.687	0.1986	Valid
ST 3	0.719	0.1986	Valid

ST 4	0.811	0.1986	Valid
ST 5	0.789	0.1986	Valid
i Menu (X2) VM 1	0.748	0.1986	Valid
VM 2	0.754	0.1986	Valid
VM 3	0.819	0.1986	Valid
VM 4	0.823	0.1986	Valid
VM 5	0.800	0.1986	Valid
man (X3) P 1	0.809	0.1986	Valid
P 2	0.775	0.1986	Valid
P 3	0.747	0.1986	Valid
P 4	0.794	0.1986	Valid
P 5	0.783	0.1986	Valid

Kesimpulannya 20 pernyataan yang disajikan 100 responden dengan minimum nilai indeks validitas 0.1986, maka seluruh pernyataan dapat digunakan sebagai kuisioner.

### Uji Reliabilitas

Tabel 3  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria Nunnaly	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	0.804	0,600	Reliabel
Store Atmosphere	0.791	0,600	Reliabel
Variasi Menu	0.803	0,600	Reliabel
Pelayanan	0.801	0,600	Reliabel

Maka seluruh pertanyaan reliabel dan dapat ditanyakan pada responden.

### b. Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 4  
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a, b</sup>		
Mean		100
Std. Deviation		,0000000
Most Extreme Differences		
Absolute		1,42946846
Positive		,076
Negative		,076
Test Statistic		-,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,076
		,166 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Asymp Sig sebesar 0,166 > 0,05. Dapat ditarik kesimpulan data lolos uji normalitas.

## Uji Multikolinearitas

Tabel 5  
Hasil Pengujian Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,615	1,252		,491	,625		
	STORE ATMOSPHERE	,329	,076	,313	4,355	,000	,601	1,664
	VARIASI MENU	,328	,076	,326	4,299	,000	,540	1,852
	PELAYANAN	,348	,079	,341	4,411	,000	,519	1,928

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Diperoleh hasil uji nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Hal ini menunjukkan bahwa dari ketiga variabel tidak terjadi multikolinearitas. **Uji Heteroskedastisitas**

Tabel 6  
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,632	,794		2,056	,042
	STORE ATMOSPHERE	-,073	,048	-,197	-1,512	,134
	VARIASI MENU	,037	,048	,104	,755	,452
	PELAYANAN	,006	,050	,018	,129	,898

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Diperoleh hasil semua *p-value* > dari 0,05. Dapat ditarik kesimpulan model regresi lolos uji heteroskedastisitas.

## c. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7  
Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	,615	1,252		,625
	STORE ATMOSPHERE	,329	,076	,313	,000
	VARIASI MENU	,328	,076	,326	,000
	PELAYANAN	,348	,079	,341	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

$$Y = 0,615 + 0,329X_1 + 0,328X_2 + 0,348X_3 + e$$

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 8  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,838 <sup>a</sup>	,702	,692	1,45163

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE, VARIASI MENU

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Hasil uji ( $R^2$ ) terdapat angka Adjusted R Square 0,692 bahwa pengaruh ketiga variabel X terhadap Y 69,2%. Sementara 70,8% tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

### Uji F (Simultan)

Tabel 9  
Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	475,945	3	158,648	75,287	,000 <sup>b</sup>
	Residual	202,295	96	2,107		
	Total	678,240	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN, STORE ATMOSPHERE, VARIASI MENU

Hasil dari tabel diperoleh nilai  $F_{hitung}$  (75,287) > (2,70), dapat ditarik kesimpulan, berpengaruh signifikan seluruh variabel X terhadap Y.

### Uji t (Parsial)

Tabel  
Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,615	1,252		,491	,625
	STORE ATMOSPHERE	,329	,076	,313	4,355	,000
	VARIASI MENU	,328	,076	,326	4,299	,000
	PELAYANAN	,348	,079	,341	4,411	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil tabel diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Diketahui variabel *store atmosphere*  $t_{hitung}$  (1,984) >  $t_{tabel}$  (4,355)  $t_{sig}$  (0,000), maka pengaruh *store atmosphere* positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar.
- 2) Diketahui variabel variasi menu  $t_{hitung}$  (1,984) >  $t_{tabel}$  (4,299)  $t_{sig}$  (0,000), maka pengaruh variasi menu positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar.



- 3) Diketahui variabel pelayanan  $t_{hitung} (1,984) > t_{tabel} (4,411)$  dan  $t_{sig} (0,003)$ , maka pengaruh pelayanan positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar.

## 4.2 PEMBAHASAN

### a. *Store Atmosphere* Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pada variabel *store atmosphere*  $t_{hitung} (1,984) > t_{tabel} (4,355)$   $t_{sig} (0,000)$ , maka pengaruh *store atmosphere* positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar. Coffee shop yang dipilih peneliti untuk menjadi objek penelitian adalah Kapal Kopi Karanganyar. Kapal Kopi Karanganyar menawarkan konsep tempat bernuansa modern, serta menyajikan kopi bertemakan kopi nusantara. Kapal kopi sudah berdiri sejak tahun 2015, dapat bertahan kurang lebih lima tahun. Kapal kopi memiliki tempat yang tidak begitu luas, akan tetapi pemilik usaha dapat memanfaatkan bidang dengan baik. Kapal kopi terdiri dari tiga bagian sudut ruang, pertama tempat bernuansa modern, tempat penyajian kopi atau bar, serta dibagian belakang bernuansa Jepang. Hasil penelitian didukung oleh Lutfi Maulana (2016), Cita Arum (2018), Moh. Mustaqim (2016), Anky & Masreviastuti (2018), Didik, Budi & Syamsul (2015), Henny & Khoironi (2019).

### b. Variasi Menu Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pada Variasi menu  $t_{hitung} (1,984) > t_{tabel} (4,299)$   $t_{sig} (0,000)$ , maka pengaruh variasi menu positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar. Kapal kopi juga menyediakan berbagai jenis minuman kopi nusantara diantaranya coffee arabica, robusta, espresso, robusta blend, dan non coffee. Tidak hanya varian coffee, snack seperti sosis, kentang goreng dan makanan berat yaitu mie juga disediakan sebagai pelengkap variasi menu. Variasi menu atau kelengkapan produk adalah produk atau menu yang disajikan dan ditawarkan, untuk dipesan dan dimiliki atau dikonsumsi oleh konsumen. Variasi menu yang disajikan pada Kapal Kopi terbilang lengkap mulai dari minuman, snack dan makanan berat. Variasi menu yang diciptakan Kapal Kopi mendorong kepuasan pelanggan. Alasannya pelanggan dimudahkan atau tidak perlu repot membawa atau menyiapkan camilan untuk teman kopi yang dipesan. Pelanggan bisa langsung memesan kopi dan snack atau makanan berat secara bersamaan. Hasil penelitian didukung oleh Felinda (2019), Moh Mustaqim (2016), Omar (2018), Ahmed (2017).

### c. Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pada Pelayanan  $t_{hitung} (1,984) > t_{tabel} (4,411)$  dan  $t_{sig} (0,003)$ , maka pengaruh pelayanan positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Kapal Kopi Karanganyar. Pelayanan pada Kapal Kopi Karanganyar dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh konsumen adalah mulai dari menerima pesanan, membuat pesanan hingga mengantarkan pesanan ke meja konsumen. Konsep penyajian kopi didepan konsumen menjadi daya tarik tersendiri dikarenakan barista atau penyaji kopi menunjukkan teknik-teknik menarik untuk disaksikan. Kapal Kopi Karanganyar dapat dikatakan dapat bertahan karena kualitas pelayanan dan rasa kopi yang diproduksi, tetapi akan menjadi lebih baik apabila mempertimbangkan kepuasan pelanggan melalui *store atmosphere* yaitu wifi dan musik. Hasil penelitian didukung oleh Lutfi Maulana (2016), Cita Arum (2018), Moh Mustaqim (2016), Henny & Khoironi (2019).

## **5. KESIMPULAN**

- 1) Secara keseluruhan seluruh variabel x dan y berpengaruh signifikan.
- 2) Store atmosphere berpengaruh serta bersignifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- 3) Variasi menu berpengaruh serta bersignifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- 4) Pelayanan berpengaruh serta bersignifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Lily Harlina. 2014. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Monopoli Cafe Dan Resto Soekarno Hatta Malang), Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 15, No.2, 2 Oktober 2014.
- Hsu, Liwei dan Pinying Wu. 2013. Electronic-Tablet-Based Menu in a Full Service Restaurant and Customer Satisfaction -- A Structural Equation Model. International Journal of Business, Humanities and Technology. 3(2) pp.61-71
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung, DeRama Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2 2016.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Komang Ayu Henny. (2010). Aplikasi Praktis Asuhan Keperawatan. Keluarga Cetakan I. Jakarta : Sagung Seto.
- Kotler, Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Omar. 2009. Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Edisi kedua. Jakarta: Rajagrafindo Persada.